

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วน
ตำบลโป่งงาม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-----------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๓๑ | ๖๒ |
| หญิง | ๑๙ | ๓๘ |
| รวม | ๕๐ | |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๙ | ๑๘ |
| ๒๑ - ๔๐ ปี | ๒๘ | ๕๖ |
| ๔๑ - ๖๐ ปี | ๑๓ | ๒๖ |
| มากกว่า ๖๐ ปี | | |
| รวม | ๕๐ | |
| ๓. ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๑๕ | ๓๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๒๓ | ๔๖ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | | |
| ปริญญาตรี | ๑๐ | ๒๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๒ | ๔ |
| รวม | ๕๐ | |
| ๔. อาชีพ | | |
| เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | ๑๘ | ๓๖ |
| ผู้ประกอบการ | ๓ | ๖ |
| ประชาชนผู้รับบริการ | ๒๖ | ๕๒ |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน | ๑ | ๒ |
| อื่น ๆ | ๒ | ๔ |
| รวม | ๕๐ | |

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----|--|------------------|---------|---------|--------------|----------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | พอใจ น้อย | น้อย ที่สุด |
| | ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๑ | ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาภัยดี) | ๘/๑๖ % | ๓๗/๗๔% | ๕/๑๐% | | |
| ๒ | ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | ๑๐/๒๐% | ๓๕/๗๐% | ๔/๔% | | |
| ๓ | ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๘/๑๖% | ๓๕/ ๗๐% | ๗/๑๔% | | |
| ๔ | ๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๙/๑๘% | ๓๖/๗๒% | ๕/๑๐% | | |
| ๕ | ๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๔/๘% | ๓๙/ ๗๘% | ๑๐/๒๐% | | |
| ๖ | ๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๙/๑๘% | ๓๕/๗๐% | ๖/๑๒% | | |

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----|---|------------------|--------|-------------|--------------|----------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | พอใจ น้อย | น้อย ที่สุด |
| | ๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| | ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๗/๑๔% | ๓๖/๗๒% | ๗/๑๔% | | |
| | ๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | ๕/๑๐% | ๔๐/๘๐% | ๕/๑๐% | | |
| | ๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๑๐/๒๐% | ๓๗/๗๔% | ๓/๖% | | |
| | ๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ | ๑๐/๒๐% | ๓๕/๗๐% | ๕/๑๐% | | |
| | ๕ คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ | ๕/๑๐% | ๓๖/๗๒% | ๙/๑๘% | | |

| | | | | | | |
|--|--|--------|---------|-------|--|------|
| | ๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๖/๑๒% | ๓๕/ ๗๐% | ๙/๑๘% | | |
| | ๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๗/๑๔% | ๓๕/๗๐% | ๘/๑๖% | | |
| | ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้ | ๔/๘% | ๓๘/๗๖% | ๗/๑๔% | | ๑/๒% |
| | ๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | | | | | |
| | | | | | | |
| | ๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | ๙/๑๘% | ๓๕/ ๗๐% | ๖/๑๒% | | |
| | ๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ | ๖/๑๒% | ๓๗/๗๔% | ๗/๑๔% | | |
| | ๓ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจาก การบริการของหน่วยงาน | ๑๐/๒๐% | ๓๘/๗๖% | ๗/๑๔% | | |

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๗๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ -
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม โดย
ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....